

**EVALUASI KINERJA *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
BERDASARKAN PERSPEKTIF *CUSTOMER CAPITAL* DENGAN
METODE *KNOWLEDGE MANAGEMENT BALANCED*
SCORECARD DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK.**

TUGAS AKHIR



Oleh:

MADE AYU CHANDRADEWI

112081025

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
2012**

**EVALUASI KINERJA *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
BERDASARKAN PERSPEKTIF *CUSTOMER CAPITAL* DENGAN
METODE *KNOWLEDGE MANAGEMENT BALANCED*
SCORECARD DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK.**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Program Strata-1 Jurusan Teknik Industri
Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom



Oleh:

MADE AYU CHANDRADEWI

112081025

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
2012**